

São Paulo, 02 de julho de 2014.

À  
Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor  
PROCON Estadual de Fortaleza - CE

RECEBIDO  
Em 02/07/14  
Senhor Nelson

Prezados Senhores,

**Harley-Davidson do Brasil Ltda.**, doravante denominada "HDB", empresa cujo objeto social é a importação, montagem e comercialização de motocicletas e acessórios, com sede na Avenida do Turismo, 2.539, no bairro Tarumã, em Manaus, inscrita no CNPJ sob o nº. 02.273.580/0001-16, vem, respeitosamente, à presença de V.Sas., em atendimento à sua política de segurança e satisfação dos clientes, e com fulcro nas normas insertas nos artigos 10º, do Código de Defesa do Consumidor, e 2º, da Portaria nº 487/2012 do Ministério da Justiça, comunicar a sua decisão de realizar o **CHAMAMENTO VOLUNTÁRIO** dos consumidores que adquiriram as seguintes motocicletas:

MODELOS	ANO DE FABRICAÇÃO	CHASSIS
FLHRC Road King Classic	2013/2014	9321FRMJOED620304 a 9321FRMJ9ED678279 e 9321FRMJXED614087 a 9321FRMJXED678260
FLHTK Ultra Limited	2013/2014	9321KELJOED614086 a 9321KELJ9ED678305 e 9321KELJXED614077 a 9321KELJXED678300
FLHX Street Glide	2013/2014	9321KBMCIED614080, 9321KBMJOED614067 a 9321KBMJ9ED678267 e 9321KBMJXED620393 a 9321KBMJXED678262

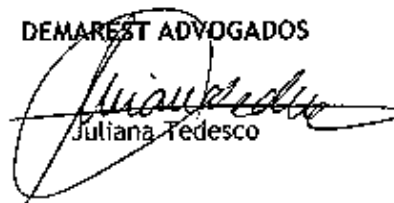
O referido chamamento teve início em 27 de junho de 2014, nos termos da anexa comunicação, enviada ao Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor - DPDC (Doc. 01).

Por fim, a HDB requer sejam eventuais comunicações endereçadas aos subscritores da presente, com escritório na Avenida Pedrosa de Moraes, nº 1201, Pinheiros, São Paulo-SP, CEP 05419-001, exclusivamente, sob pena de nulidade da intimação.

Sendo o que nos cumpria para o momento, permanecemos à disposição para quaisquer esclarecimentos sobre o assunto.

Atenciosamente,

DEMAREST ADVOGADOS

  
Juliana Tedesco

02/07/14  
Secretaria Executiva  
DECON-CE  


Telefone Direto: (11) 3356-1977  
jtedesco@demarest.com.br

São Paulo, 27 de junho de 2014

Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor - DPDC  
Secretaria de Direito Econômico  
Ministério da Justiça  
Brasília - DF

Prezados Senhores,

Harley-Davidson do Brasil Ltda., doravante denominada "HDB", empresa cujo objeto social é a importação, montagem e comercialização de motocicletas e acessórios, com sede na Avenida do Turismo, 2.539, no bairro Tarumã, em Manaus, inscrita no CNPJ sob o nº. 02.273.580/0001-16, vem, respeitosamente, à presença de V.Sas., por intermédio de seus advogados que esta subscrevem, conforme instrumento de procuração ora anexado à presente (**Doc. 01**), em atendimento à sua política de segurança e satisfação dos clientes, e com fulcro nas normas insertas nos artigos 10, do Código de Defesa do Consumidor, e na Portaria nº 487/2012 do Ministério da Justiça, comunicar a sua decisão de realizar o **CHAMAMENTO VOLUNTÁRIO** dos consumidores que adquiriram as seguintes motocicletas:

MODELOS	ANO DE FABRICAÇÃO	CHASSIS <sup>1</sup>
FLHRC Road King Classic	2013/2014	9321FRMJ0ED620304 a 9321FRMJ9ED678279 e 9321FRMJXED614087 a 9321FRMJXED678260
FLHTK Ultra Limited	2013/2014	9321KELJ0ED614086 a 9321KELJ9ED678305 e 9321KELJXED614077 a 9321KELJXED678300
FLHX Street Glide	2013/2014	9321KBM0ED614080, 9321KBMJ0ED614067 a 9321KBMJ9ED678267 e 9321KBMJXED620393 a 9321KBMJXED678262

**1. Identificação do Fornecedor e do Produto****Razão Social:** Harley-Davidson do Brasil Ltda.**Atividades econômicas principal e secundária:** a importação, montagem e posterior comercialização, via rede de concessionários, de motocicletas e acessórios, bem como a importação, exportação e comércio de óleos e fluidos lubrificantes, além de aditivos e fluidos para freio e sistemas de arrefecimento.**Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica:** 02.273.580/0001-16.<sup>1</sup> A Lista completa dos chassis encontra-se no Doc. 02.

São Paulo - Av. Pedroso de Moraes, 1201 - Centro Cultural Oitake - 05419-001 • T 55 11 3356 1800 - F 55 11 3356 1700

Campinas - Av. Dr. José Bonifácio Coutinho Nogueira, 150 - 4º Andar - 13091-611 • T 55 19 3123 4300 - F 55 19 3123 4302

Rio de Janeiro - Av. Rio Branco, 1 - 6º Andar, Sala 601 - 20090-003 • T 55 21 3723 9800 - F 55 21 3723 9822

Brasília - Ed. General Atencastro SEPS EC, 702/902 - 4º Andar Bloco B Ass Sul - 70390-025 • T 55 61 3243 1150 - F 55 61 3243 1153

Endereço do estabelecimento: Avenida do Turismo, 2.539, no bairro Tarumã, em Manaus - AM.

Telefone: 92 3212-6800

Fax: 92 3212-6800

Endereço eletrônico: [www.harley-davidson.com.br](http://www.harley-davidson.com.br)

Administradores responsáveis:

(i) Celso Ganeko, brasileiro, divorciado, administrador de empresas, residente e domiciliado em Manaus, Amazonas, na Rua Rei Arthur, 101, apto 502, CEP 69054-160, portador da cédula de identidade RG nº 17.460.229-7 e inscrito no CPF/MF sob o nº 475.085.230-91, residente e;

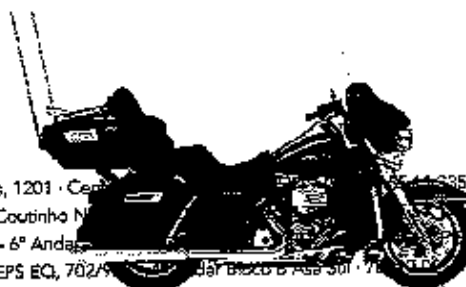
(ii) Longino Morawski, brasileiro, casado, engenheiro, residente e domiciliado na Rua Gabriele D'Annunzio, 824, apto 17, São Paulo, São Paulo, CEP 04619-003, portador da cédula de identidade RG nº 37.780.264-5 e inscrito no CPF/MF sob o nº 475.085.230-91.

2. Descrição pormenorizada do produto e informações necessárias à sua identificação

- Motocicletas marca Harley-Davidson, modelo FLHRC Road King Classic, fabricadas nos anos de 2013 e 2014 e com número de chassi entre 9321FRMJOED620304 a 9321FRMJ9ED678279 e entre 9321FRMJXED614087 a 9321FRMJXED678260:



- Motocicletas marca Harley-Davidson, modelo FLHTK Ultra Limited, fabricadas nos anos de 2013 e 2014 e com números de chassi entre 9321KELJQED614086 a 9321KELJ9ED678305 e entre 9321KELJXED614077 a 9321KELJXED678300:



- Motocicletas marca Harley-Davidson, modelo FLHX Street Glide, fabricadas nos anos de 2013 e 2014 e com número de chassi 9321KBMC1ED614080 e entre 9321KBMJOED614067 a 9321KBMJ9ED678267 e, ainda, entre 9321KBMJXED620393 a 9321KBMJXED678262:



**3. Descrição pormenorizada dos defeitos, informações técnicas necessárias ao esclarecimento dos fatos e data e modo pelo qual a não conformidade foi detectada**

A HDB, como visto acima, é pessoa jurídica de direito privado que tem como atividade principal a importação, montagem e posterior comercialização, via rede de concessionários, de motocicletas e respectivos acessórios, adquirindo a maior parte de seus produtos da Harley-Davidson Motor Company, Inc. (doravante denominada "HDMC").

Com relação às motocicletas que constituem o objeto deste recall, a HDB recebeu da matriz, a HDMC, em 11 de junho de 2014 a informação de que seria lançada campanha de recall nos Estados Unidos, tendo por objeto as motocicletas da família Touring, Police e Touring CVO, modelos FLHP, FLHR, FLHRC, FLHTCU, FLHTCU TC, FLHTK, FLHTK SHRINE, FLHTP, FLHX, FLHX SHRINE, FLHXS, FLHTKSE, FLHRSE, com ABS, fabricadas entre julho de 2013 e maio de 2014.

Segundo informações da matriz, foram cadastradas algumas reclamações de consumidores em relação à suposta compressão da tubulação do freio dianteiro pelo suporte de montagem do tanque de combustível.

Dentro desse contexto, a HDMC, como praxe de sua conduta zelosa e diligente, imediatamente iniciou pesquisas e testes de campo de forma a verificar se esta situação havia sido causada pelo uso inadequado do bem ou se realmente haveria alguma falha no projeto ou no processo produtivo.

Após análises e levantamentos realizadas para este fim, a HDMC detectou que, de fato, em algumas motocicletas pode ter ocorrido a montagem incorreta da

tubulação do freio dianteiro. Como consequência de tal falha, a tubulação poderá ficar comprimida entre o tanque de combustível e o chassi da motocicleta.

A mencionada não conformidade pode causar o aumento da pressão do fluido de freio, com eventual perda de frenagem ou o travamento da roda dianteira, com risco de queda e grave acidente com danos materiais e físicos para o piloto e/ou terceiros.

Objetivando evitar todo e qualquer risco, por menor que seja, a HDMC, dentro de uma política conservadora, entendeu conveniente convocar os consumidores para promover os devidos reparos, tendo informado a HDB sobre esta decisão na data 11/06/2014.

No dia 13/06/2014, a HDB enviou comunicado a este órgão, informando que estava adotando as providências necessárias para o lançamento do recall no Brasil. **(Doc. 03)**

#### 4. Descrição pormenorizada dos riscos e suas implicações

Conforme mencionado no item 3 supra, a HDMC verificou que, em virtude da montagem incorreta da tubulação do freio dianteiro, esta pode ficar comprimida entre o tanque de combustível e o chassi da motocicleta.

A mencionada não conformidade pode causar o aumento da pressão do fluido de freio, com eventual perda de frenagem ou o travamento da roda dianteira, com risco de queda e grave acidente com danos materiais e físicos para o piloto e/ou terceiros.

#### 5. Da quantidade de produtos sujeitos ao defeito, universo de consumidores atingidos e distribuição dos produtos por Estados da Federação.

No Brasil foram comercializadas 760 motocicletas.

A HDB disponibiliza a lista completa e detalhada dos produtos distribuídos por Estados da Federação, inclusive a correspondente porcentagem **(Doc. 04)**.

#### 6. Das medidas propostas para resolver o defeito e sanar o risco.

A HDB informa que pretende inspecionar todas as motocicletas objeto deste chamamento, sem exceção, a fim de instalar cabos de retenção na tubulação do freio dianteiro e, nos casos em que seja necessário, substituir a referida tubulação.

Ressalte-se que, acaso não seja detectado dano na linha de feio, não se fará necessária a sua substituição, mas apenas e tão somente a instalação dos cabos para retenção.

Tais providências eliminarão por completo a não conformidade, nos termos do que estatuem as normas inseridas nos artigos 10º, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor, e da Portaria nº 487 do Ministério da Justiça.

Para tanto, a HDB fará circular nos principais veículos de comunicação impressa, televisiva e de rádio difusão, mensagens dirigidas aos consumidores dos referidos produtos.

Também disponibilizará informações sobre os procedimentos do *recall* via sua Central de Relacionamento com o Cliente, pelo número 0800-724-1188, pelo e-mail [sac@harley-davidson.com.br](mailto:sac@harley-davidson.com.br), e, ainda, pelo *site* em português [www.harley-davidson.com.br](http://www.harley-davidson.com.br). A ligação é gratuita e o serviço estará disponível de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, exceto feriados, podendo ser ampliado, se necessário.

Além disso, disponibilizará na página da internet um "localizador de chassis", por meio do qual o consumidor obterá informações precisas acerca da campanha que deve ser por ele atendida.

Como a HDB dispõe de boa parte dos dados acerca dos consumidores que adquiriram as motocicletas que constituem o objeto deste *recall*, enviará, em até 45 (quarenta e cinco) dias após o início do presente chamamento, cartas informativas. Acredita-se que este modo complementar de chamamento será tão ou mais efetivo que as comunicações a serem realizadas pela mídia.

Importante esclarecer, ademais, que os proprietários de motocicletas Harley-Davidson são membros de diversas associações e frequentemente se encontram nos concessionários da HDB para cafés da manhã, almoços e outros eventos. Ademais, há um grupo específico, chamado HOG - Harley Owners Group, patrocinado pela própria HDB, que organiza diversos eventos destinados aos proprietários de motocicletas Harley-Davidson, mantendo com estes estreita relação.

Deste modo, tendo em vista essa particularidade da marca, leia-se, sua proximidade com os consumidores, a HDB acredita que as notícias do presente *recall* se espalharão rapidamente, garantindo uma adesão satisfatória.

Por fim, a HDB fornecerá as devidas informações sobre os *recalls* e providências a toda mídia que assim desejar, de modo a facilitar a disseminação das informações.

O Plano de Mídia encontra-se detalhado no Doc. 05, inclusive apresentando-se os custos para veiculação e publicação de anúncios e envio de correspondência ao consumidor.

**7. Aviso de Risco aos Consumidores e Plano de Atendimento.**

Como visto acima, a HDB fará circular nos principais veículos de comunicação impressa, televisiva e de rádio difusão, mensagens dirigidas aos consumidores dos referidos produtos.

O conteúdo dos avisos de risco está de acordo com o previsto no artigo 5º da Portaria 487, e pode ser encontrado no Doc. 06, o consumidor poderá entrar em contato com a HDB via Central de Relacionamento com o Cliente através do número 0800-724-1188, do e-mail [sac@harley-davidson.com.br](mailto:sac@harley-davidson.com.br), e, ainda, através do site em português [www.harley-davidson.com.br](http://www.harley-davidson.com.br).

Ao contatar a HDB, o consumidor receberá as informações a respeito da rede de concessionários, endereços e horários de atendimento, de tal modo a que possa programar o agendamento do serviço, que consistirá, como visto acima, na inspeção, reposicionamento e eventual substituição do componente não conforme por outro.

O atendimento será garantido a todos os consumidores, indistintamente, ainda que em algumas regiões não existam concessionárias. Para esta situação, a HDB autorizará a visita de um técnico no local em que o consumidor indicar para a realização do reparo ou a retirada e encaminhamento da motocicleta ao concessionário mais próximo para a execução do serviço.

O tempo de execução do serviço é de 2 horas e a HDB arcará integral e pessoalmente com os custos para os procedimentos de teste e troca acima descritos, ou seja, o consumidor estará isento de qualquer custo.

A HDB espera ter concluído os reparos de todas as motocicletas envolvidas neste recall em 24 meses, após a data de seu lançamento.

**8. Acidentes decorrentes do defeito do produto.**

No Brasil, a HDB desconhece que a eventual não conformidade ora narrada tenha causado qualquer acidente ao universo de motocicletas objeto deste recall.

**9. Considerações finais.**

A HDB informa que, nos termos da Portaria nº 487/2012 do Ministério da Justiça, manterá esse órgão informado sobre quaisquer fatos relevantes relacionados com as medidas ora noticiadas, bem como enviará relatórios periódicos sobre o andamento dos trabalhos.

A HDB informa, ainda, que comunicará cada PROCON Estadual do presente chamamento, enviando cópia do protocolo desta petição.

A HDB coloca-se à disposição de V.Sas. para o esclarecimento de toda e qualquer dúvida relacionada ao presente chamamento voluntário, bem como consigna que, em sendo necessário, comparecerá em reunião a ser designada por esse órgão, oportunidade em que poderá detalhar as ações tomadas e prestar qualquer informação adicional.

Por fim, a HDB requer sejam todas as próximas notificações e comunicações endereçadas aos subscritores da presente, com escritório da Avenida Pedroso de Moraes, nº. 1201. Pinheiros, São Paulo-SP, CEP 05419-001.

Sendo o que nos cumpria para o momento, permanecemos à disposição para quaisquer esclarecimentos sobre o assunto.

Atenciosamente,

**DEMAREST ALMEIDA**



Celso Caldas Martins Xavier

Telefone: (55-11) 3356 - 1616  
E-mail: cxavier@demarest.com.br



Juliana Tedesco

Telefone: (55-11) 3356 - 1977  
E-mail: jtedesco@demarest.com.br